

# Fundamentos de Gestión de Tecnologías de la Información en la Empresa

Examen del 16 de junio de 2016

## EJERCICIO 1 (2,5 puntos)

Responda a las siguientes preguntas cortas:

- ¿Para qué sirve un Marco de Procesos como el de la APQC: qué usos se le puede dar? **(1 punto)**

**Solución:**

En general para facilitar la mejora de una organización a través de una gestión por procesos.  
En particular, en la fase de identificación de procesos y creación del mapa de procesos.  
También se puede usar para un *benchmarking* entre organizaciones que lo siguen.

- Uno de los partidos políticos que se presenta a elecciones generales cuenta con una unidad organizativa denominada “Comité electoral”, que tiene como misión establecer y ejecutar la estrategia de la campaña y el programa electoral. ¿Qué mecanismo de coordinación, y por qué, propones entre el candidato al presidente de gobierno de dicho partido y su Comité Electoral? **(0,5 puntos)**

**Solución:**

Cualquiera de los mecanismos de coordinación presentados en la asignatura (Tema 1) es válido siempre y cuando se explique de qué manera se implementa en el contexto del escenario planteado

- ¿En qué consiste un enfoque de mejora continua en una organización? Describe el enfoque de la ISO 9001? **(1 punto)**

**Solución:**

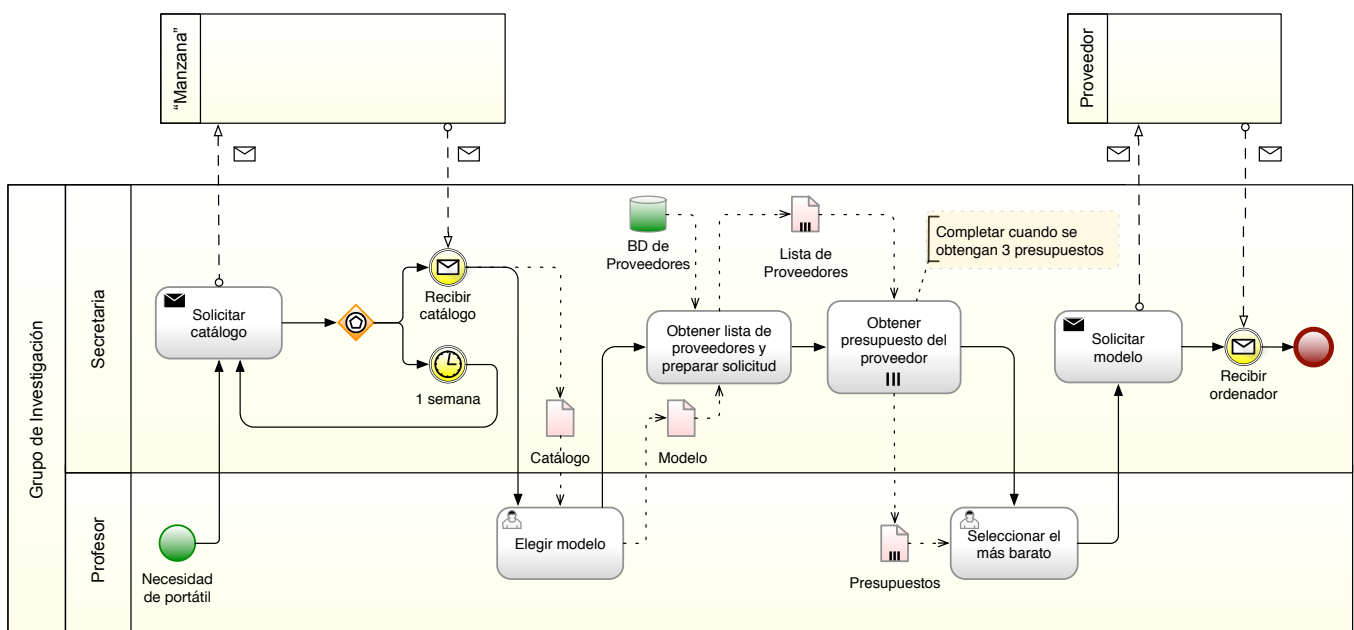
Mejora continua consiste en revisiones periódicas de la actividades la organización basadas básicamente en actividades de evaluación, planificación y ejecución.  
La ISO 9001 sigue un enfoque de mejora continua *Plan-Do-Check-Act*. El diagrama que describe este enfoque lo podéis encontrar en la norma ISO9001: 2015

## EJERCICIO 2 (2,5 puntos)

Represente, utilizando la notación BPMN, el siguiente proceso de negocio:

En un grupo de Investigación concreto de la ETSI Informáticos, cada vez que un profesor necesita un ordenador nuevo para su trabajo le encarga a su secretaria que solicite a la empresa “Manzana” el catálogo de ordenadores disponibles, para así poder elegir aquel que más le interese. Si pasada una semana la secretaria no ha recibido el catálogo, volverá a solicitarlo y esperar hasta otra semana después, tantas veces como sea necesario. Si por el contrario lo recibe a tiempo, el profesor elegirá el modelo que considere oportuno. Entonces, la secretaria, a partir de una lista de proveedores existente y de la que dispone, solicitará presupuestos a todos los proveedores de dicha lista a la vez, esperando a la recepción de al menos 3 de ellos. Una vez recibidos esos 3 o más presupuestos, el profesor seleccionará el más barato y la secretaria realizará el pedido, quedándose a la espera de recibirlo y finalizar posteriormente el proceso.

Se deben representar, además del proceso en sí, las colaboraciones existentes y *artifacts* utilizados.



### EJERCICIO 3 (2,5 puntos)

Responda a las siguientes preguntas cortas:

- ¿Cuáles son los niveles de dirección existentes en una organización y de que se encarga cada uno? Describir brevemente (no más de dos líneas por nivel) y dibujar la figura clásica que describe a estos niveles, incluyendo a cada nivel donde le corresponda.

**Solucion:**

Existen tres niveles:

- Nivel estratégico: Tiene una visión general de alto nivel y es la base fundamental de la organización. Decisiones a largo plazo (2, 3, 5, 10 años). Responde al ¿qué?
- Nivel táctico: Describe las tácticas a usar para conseguir lo descrito en el plan estratégico. Corto plazo (~ 1 año, < 1 año). Descompone las amplias declaraciones en trozos pequeños y ejecutables. Responde al ¿cómo?
- Nivel operativo: Es el día a día. Traza como conseguir objetivos en plazos realistas. Muy detallado. Objetivos a muy corto plazo.



- En el modelo Avancier, ¿qué elementos conforman la vista externa y la vista interna (en función de la vista de comportamiento y la vista estructural)? Enumerarlos simplemente en función de la visión externa e interna. Describir brevemente (2 líneas máximo) en que se basan las vistas de comportamiento y estructural.

**Solución:**

La vista de comportamiento muestra de que es capaz el sistema. Incluye los servicios y procesos a ejecutar de principio a fin. La vista estructural muestra de que está hecho el sistema. Incluye actores y componentes y como se conectan.

Vista externa: eventos/servicios (comportamiento) e interfaces (estructura).  
Vista interna: procesos (comportamiento) y actores y componentes (estructura).

#### EJERCICIO 4 (2,5 puntos)

Responda a las siguientes preguntas cortas:

1. Indique la fase del ciclo de vida de Gestión de Servicio a la que pertenecen los siguientes procesos **(1 punto)**:

Proceso	Fase del CV
Gestión del Nivel de Servicio	DISEÑO
Gestión de la Demanda	ESTRATEGIA
Evaluación del Cambio	TRANSICIÓN
Gestión de la Configuración y Activos del Servicio	TRANSICIÓN
Gestión del Portfolio de Servicios	ESTRATEGIA

2. Enumere los procesos de la fase de Operación del Servicio **(1 punto)**.

- Gestión de Eventos (*Event Management*)
- Gestión de Incidencias (*Incident Management*)
- Gestión de Solicitudes (*Request Fulfilment* – Cumplimiento de Petición)
- Gestión de Problemas (*Problem Management*)
- Gestión del Acceso (*Access Management*)

3. La garantía del servicio está relacionada con .... **(0,5 puntos)**

- DISPONIBILIDAD
- CAPACIDAD
- CONTINUIDAD
- SEGURIDAD